NEWS

De eerste indruk hangt aan de muur

Waarom de ontvangst al begint vóór het eerste gesprek.

11 november 2026, Tobias Engl



Nog voordat er een woord valt, heeft de ruimte al gesproken. Wie een praktijk, een gemeentekantoor of een hotel binnenstapt, zoekt eerst houvast: waar meld ik me, hoe lang duurt het, ben ik hier wel goed? Een scherm bij de ingang beantwoordt dat, nog voordat iemand het hoeft te vragen.

Het heet bezoekers welkom, wijst de weg naar de juiste balie en noemt de geschatte wachttijd, zonder die mooier voor te stellen dan ze is. Wie een nummer trekt, ziet het oplichten, zonder dat er een naam door de ruimte wordt geroepen. Dat haalt de onrust uit de wachtruimte, nog voordat die ontstaat.

In de apotheek draait ernaast een mededeling over de griepprik, in de hotellobby het einde van het ontbijt en de weg naar de vergaderzaal, op het gemeentekantoor de benodigde documenten voor elke aanvraag. Wie een andere taal spreekt, kiest die zelf. Zo voelt iedereen zich aangesproken.

De winst is dubbel. Bezoekers komen ontspannener binnen en het personeel wordt ontlast, omdat dezelfde vraag niet twintig keer per dag wordt gesteld. ScreenWay houdt deze content actueel en verwerkt die lokaal, zodat ook gezondheidsgegevens of gegevens over iemands aanvraag in huis blijven.

© ScreenWay | www.screenway.com

Klantcommunicatie begint niet aan de balie. Ze begint aan de muur tegenover de deur, in de eerste seconden waarin een bezoeker beslist of hij zich hier in goede handen voelt.